

Verbale n. 9

Adunanza del 6 settembre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno sei del mese di settembre, alle ore 9.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 43 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 493/2017 – XXX BOARINO / VODAFONE ITALIA S.P.A.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/493/2017 del 1.12.2017, con cui il signor XXX BOARINO ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive del gestore;

UDITE le parti nell'udienza di discussione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che la tassazione internet satellitare era di 20 €/mega;
- che il servizio non è fornito con la dovuta cautela (sms, password).

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) la rifusione della tassazione: in tutto 32 euro.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che l'istante lamenta l'addebito di costi relativi a traffico effettuato nella traversata Corsica/Italia;
- che le sim ricaricabili XXX e XXX sono state attivate il 19.3.2016;
- che non sono presenti doglianze o reclami formali da parte del ricorrente che chiedeva in data 28.8.2016 informazioni sui costi in *roaming*;
- che l'istante lamenta l'addebito di € 23 per avere erroneamente premuto il tasto navigazione, responsabilità non imputabile a Vodafone;
- che l'operatore trasmette a tutti i clienti che si recano all'estero un messaggio di benvenuto che contiene informazioni sulle tariffe applicate per i servizi utilizzati all'estero, in ottemperanza alla regolamentazione europea che lo prevede per i soli clienti che si recano in un paese della Comunità Europea;
- che Vodafone, pur in assenza di obbligo, trasmette il messaggio in tutti i paesi del mondo;
- che la presente fattispecie riguarda il roaming marittimo in cui il messaggio di benvenuto fornisce informazioni sulla tariffa massima che potrebbe essere applicata.

L'operatore chiede il rigetto della domanda.

1. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile e procedibile.

B) Nel merito

In via preliminare ed assorbente del merito, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna e non sufficientemente circostanziata; la sua estrema sinteticità, la carenza di dati nonché l'assoluta mancanza di documentazione allegata non consentono, infatti, di conferire certezza alla descrizione dei fatti resa, né di poter valutare la fondatezza delle richieste avanzate.

In particolare la descrizione dei fatti risulta essere eccessivamente sintetica e oltremodo di difficile comprensione, tanto da non permettere al presente Comitato – alla luce anche della ricostruzione fornita da Vodafone – di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine al rimborso richiesto.

Anche ricorrendo all'ausilio del formulario introduttivo del tentativo obbligatorio di conciliazione non è stato possibile trarre degli elementi che permettano di valutare la richiesta del ricorrente in quanto gli importi citati oggetto di contestazione non sono coincidenti con quello indicato nel ricorso del presente procedimento.

Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*.

In ogni caso parte ricorrente nulla ha replicato alla ricostruzione resa dall'operatore nei termini e con le modalità comunicate nella nota di avvio del procedimento trasmessa dal Corecom in data 13.12.2017.

Non solo: Vodafone lamenta la mancanza di reclami.

E' ormai pacifico che l'utente, nell'invocare la tutela di un proprio diritto, deve fornire gli elementi che consentono di individuare la responsabilità del gestore. Nel caso di specie l'istante chiede il rimborso di una somma non consentendo all'operatore l'esercizio del diritto di difesa in quanto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy, e precisamente secondo l'articolo 123, comma 2, del d.lgs. n. 196/2003, Vodafone non ha la possibilità di accedere al traffico effettuato, oltre i sei mesi dalla data della contestazione (cfr. delibera 89/15/CIR).

Dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento di segnalazione o reclamo su lamentati addebiti non giustificati prima dell'avvio della presente procedura. Conseguentemente non può essere accolta la richiesta di rimborso del ricorrente su cui incombe l'onore della segnalazione tempestiva della problematica (*ex multis* delibera n. 38/12/CIR).

A fronte, pertanto, da un lato della complessiva indeterminatezza e genericità dell'oggetto del contenzioso risultante da quanto esposto in istanza e dall'altro della mancata contestazione tempestiva, si ritiene che le richiesta *sub* 1) di “la rifusione della tassazione: in tutto 32 euro” debba essere respinta.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

il **rigetto** dell'istanza presentata dal signor XXX BOARINO, residente in XXX., contro l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte